



INDICAS: SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
INDICADOR DE TRATO DIGNO EN LOS SERVICIOS EN CONSULTA EXTERNA

FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TIPO DE UNIDAD: Consulta Externa

AREA: Urbana Rural

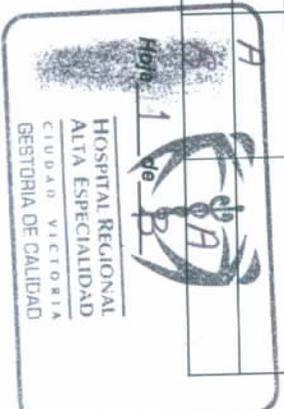
FECHA DE ELABORACIÓN: 29/12/2013

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad Victoria

Fuente: Encuesta a usuarios del servicio

No.	Turno M V	Género a) Mujer b) Hombre	1. Usuario al que se le aplica el cuestionario	2. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta ¿Quedo usted? a) Muy asistido b) Satisfecho c) Bien o razonable d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contesto	3. El médico le permitió hablar sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No contesto	4. El médico le explicó sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No contesto	5. El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir? a) Si b) No c) No contesto	6. El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir? a) Si b) No c) No contesto	7. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo le consideró usted? a) Muy clara b) Clara c) Regular d) Confusa e) No recibió información f) No contesto	8. Como quedó usted con la cantidad de medicamentos entregados. a) Muy asistido b) Satisfecho c) Bien o razonable d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contesto	9. El trato que recibió usted en esta unidad fue... a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo f) No contesto	10. ¿En que áreas del servicio el personal le dio mal trato? a) Recepción b) Examen físico c) Historia clínica d) Exámenes e) Área Médica f) Enfermería g) Laboratorio h) Rayos X i) Farmacia j) Caja k) Módulo de Inmigrantes l) Otros
1	M	M	A	F	A	A	A	A	A	F	A	E
2	M	F	A	A	A	A	A	A	A	F	A	E
3	M	F	A	B	A	A	A	A	D	F	B	A
4	M	F	A	A	A	A	A	A	B	F	B	A
5	M	M	A	A	A	A	A	B	B	F	A	A
6	M	M	B	B	A	A	A	A	A	F	A	A
7	M	M	A	B	A	A	A	A	A	F	B	J
8	M	M	B	A	A	A	A	A	A	F	B	J
9	M	F	B	E	A	A	B	A	F	F	B	C
10	M	F	A	D	A	A	A	A	B	F	A	C
11	M	M	A	A	A	A	A	A	A	F	A	A
12	M	F	A	D	A	A	A	A	B	F	A	A

Guadalupe Vanaye Avalos



Desprenda en caso de que la Jurisdicción Ingrese los datos



**INDICAS: SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
INDICADOR DE TRATO DIGNO EN LOS SERVICIOS EN CONSULTA EXTERNA**

FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TIPO DE UNIDAD: Consulta Externa

AREA: Urbana Rural

FECHA DE ELABORACIÓN: 29/12/2017

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad Victoria
Fuente: Encuesta a usuarios del servicio

No.	Turno M V	Género a) Mujer b) Hombre	1. Usuario al que se aplica el cuestionario	2. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta ¿Quedo usted? a) Muy asistido b) Satisfecho c) Mala o nulas asistencia d) Insatisfacción e) Muy insatisfecho f) No comento	3. El médico le permitió hablar sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No comento	4. El médico le explicó sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No comento	5. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir? a) Si b) No c) No comento	6. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir? a) Si b) No c) No comento	7. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted? a) Muy clara b) Clara c) Regular d) Confusa e) No recibió información f) No comento	8. Como quedó usted con la cantidad de medicamentos entregados. a) Muy asistido b) Satisfecho c) Mala o nulas asistencia d) Insatisfacción e) Muy insatisfecho f) No comento	9. El trato que recibió usted en esta unidad fue... a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo f) No comento	10. ¿En que áreas del servicio el personal le dio mal trato? a) Atención b) Recepción c) Urgencia e emergencias d) Área Médica e) Enfermería f) Laboratorio g) Rayos X h) Farmacia i) Caja j) Módulo de hospitalización k) IV y enfería
14	M	F	A	B	A	A	A	A	A	F	A	A
15	M	M	A	A	A	A	A	A	A	F	A	A
16	M	M	A	B	A	A	A	A	D	F	B	A
17	M	F	A	B	A	A	A	A	B	F	A	F
18	M	F	A	A	A	A	A	A	A	F	A	D
19	M	M	B	B	A	A	A	A	A	F	A	E
20	M	M	B	A	A	A	A	A	A	F	B	A
21	M	F	A	B	A	A	A	A	F	F	A	A
22	M	M	B	B	A	A	A	A	B	F	A	F
23	M	M	A	B	A	A	A	A	A	F	A	A
24	M	M	A	B	A	A	A	A	B	F	A	A

Guadalupe Vanoye Avalos

Hoja 2 de 3

HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
CIUDAD VICTORIA
GESTORÍA DE CALIDAD

**INDICAS: SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
INDICADOR DE TRATO DIGNO DE LOS SERVICIOS
DE CONSULTA EXTERNA PRIMER NIVEL**

FORMATO DE CONCENTRADO DE DATOS

TIPO DE UNIDAD: Consulta Externa

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad Victoria

AREA: Urbana Rural

FECHA DE ELABORACIÓN: 29/12/2017

CUADRO 1. CONCENTRADO MANUAL

P/R	OPCIONES DE RESPUESTA						CONCENTRACIÓN	
	a	b	c	D	e	f	No.	%
3	30						30	100
4	29	1					30	96
5	28	1					30	96
6	29	1					30	96
	a	b	c	D	e	f	No.	%
2	11	14					30	83
7	18	8					30	86
8								
9	18	11	1				30	96

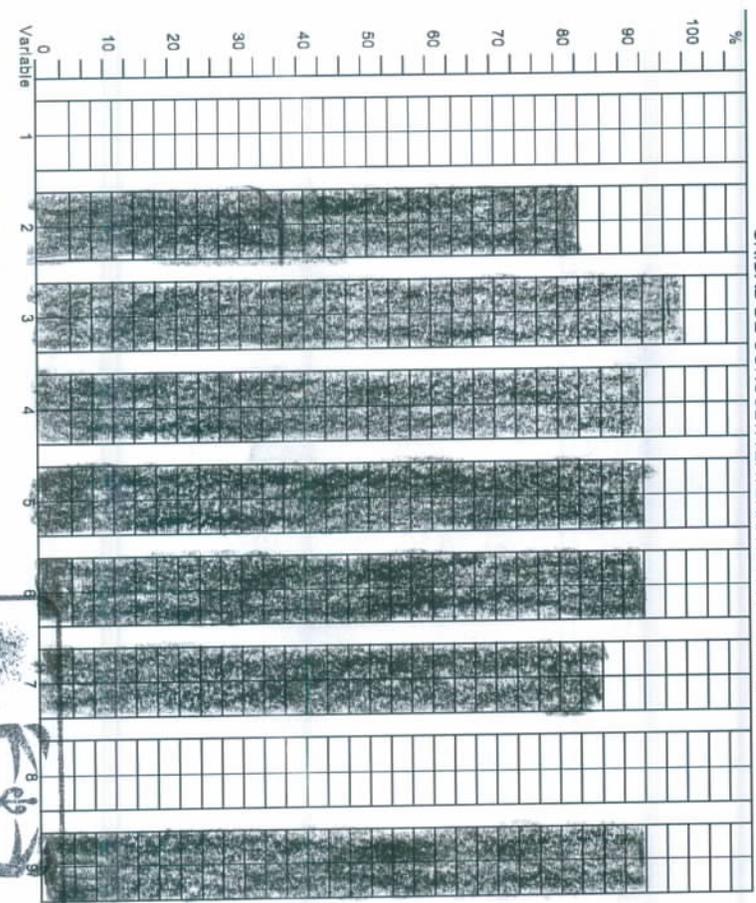
INSTRUCCIONES: 1) Para el llenado de este cuadro, use los datos del formato FI-TD/02. En cada una de las preguntas de la 2 a la 9 sume las respuestas según cada opción y anote cada total en el casillero de la fila correspondiente. 2) Para obtener el porcentaje de las preguntas 3, 4, 5 y 6 divida el total de respuestas (a) *entre el total de mediciones y multiplíquelo por cien. De las preguntas 2, 7, 8 y 9 divida la suma de respuestas "a+b" entre el total de mediciones y multiplíquelo por 100. 3) Al terminar emplee las columnas de concentración y anote el número absoluto y el porcentaje.

CUADRO 3. Areas en las que recibió mal trato el paciente: (pregunta 10)

Area	No.	%
Recepción	9	30%
Archivo clínico		
Vigilancia de derechos		
Area Médica	1	3%
Enfermería	3	10%
Trabajo Social	2	6%
Laboratorio		
Rayos X		
Farmacia		
Caja	1	3%
Módulo de Incapacidades		

INSTRUCCIONES: Para el llenado de este cuadro, use los datos de la pregunta 10, anote las frecuencias de las opciones de respuesta, para obtener su porcentaje, divida cada una entre el total de los que contestaron la pregunta 10 y multiplíquelas por cien. Anote en el casillero de la fila correspondiente el resultado

CUADRO 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE PRIMER NIVEL



Realice un gráfico de barras para cada pregunta dibuje una barra y anote el porcentaje de satisfacción determinada por el porcentaje que aparece en el cuadro 1. De las preguntas 3, 4, 5 y 6 grafique el porcentaje de respuestas (a) de las preguntas 2, 7, 8 y 9 grafique el porcentaje derivado de (a+b)

Guadalupe Vanque Avalos

